

Aurora González Teruel (agonzal@uv.es)

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación. Universitat de València

Le relazioni tra utente ed informazioni. Principi e metodi di analisi

Aurora González Teruel

Departamento de Historia de la Ciencia y
Documentación. Universitat de Valencia. España

Biblioteca Arturo Graf, Torino (Italia), 27/04/2016



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

Le relazioni tra utente ed informazioni

- **1. Concetti e precedenti storici**
- **2. Fondamenti teorici**
- **3. Fondamenti metodologici**



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Concetti

- Studio degli utenti
- Studio delle esigenze informative
- Studio del comportamento informativo

Perché le persone hanno bisogno delle informazioni, le cercano, gestiscono, diffondono ed utilizzano... e quali sono le conseguenze.

Fisher, Erdelez y McKechnie (2005)

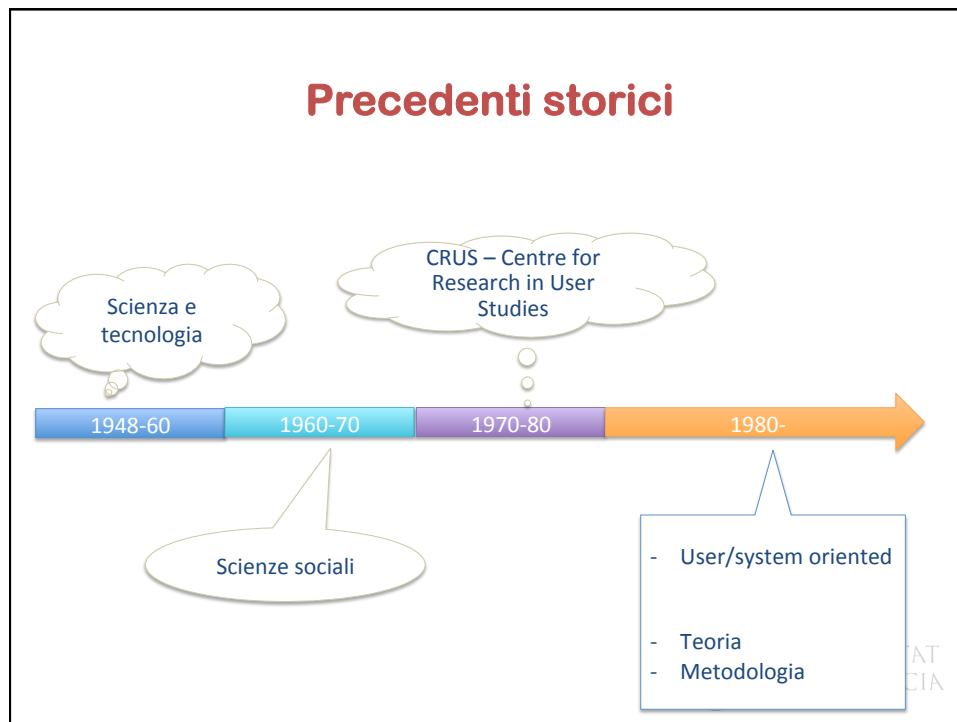
Pianificazione e valutazione



Concetti Perché studiare il CI?

- Avvio degli studi di CI
- Valorizzare la ricerca
- Acquisire uno stile nelle prestazioni professionali
- Acquisire uno stile di gestione





User/system oriented paradigm

PROSPETTIVA

SISTEMA

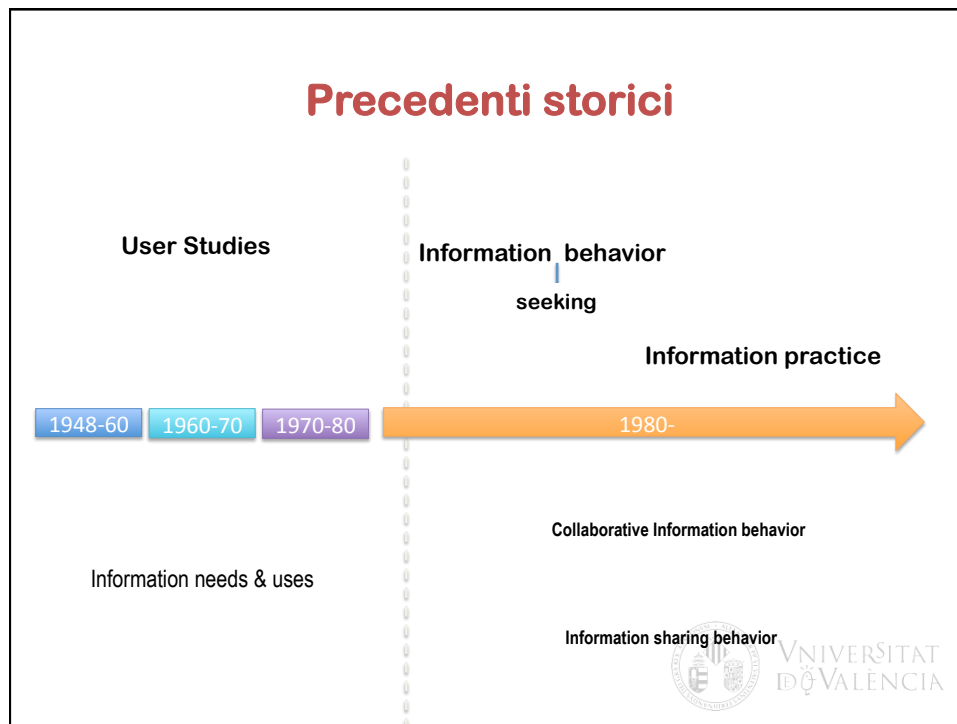
- Prospettiva parziale del processo di ricerca dell'informazione
- Utenti reali
- Informazione: valore identico per tutti gli utenti
- Descrizione
- Tecniche quantitative

UTENTE

- Prospettiva generale del processo di ricerca dell'informazione
- Utenti potenziali
- Informazione: dipendenza dal contesto
- Comprensione
- Triangolazione metodologica

Aurora González Teruel (agonzal@uv.es)

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación. Universitat de València



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Comportamento informativo collaborativo

Ricerca di informazione collaborativa (*collaborative information seeking*)

- Studio dei sistemi e delle pratiche che consentono alle persone di collaborare durante la ricerca, e di effettuare il recupero dell'informazione.

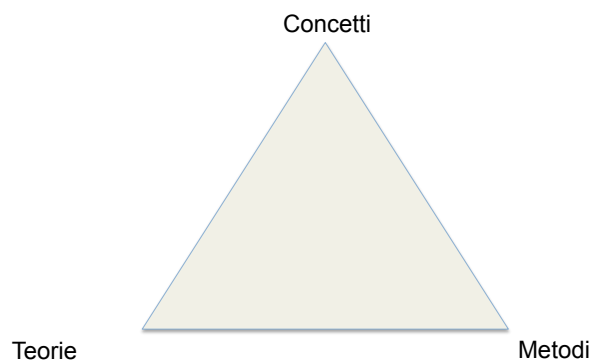
Uso condiviso dell'informazione (*information-sharing behavior*)

- concetto generale che include una ampia varietà di pratiche collaborative, dalla condivisione accidentale dell'informazione ottenuta fino alla definizione di una ricerca ed al recupero dell'informazione in modalità collaborativa.



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

Le relazioni tra utente ed informazioni



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

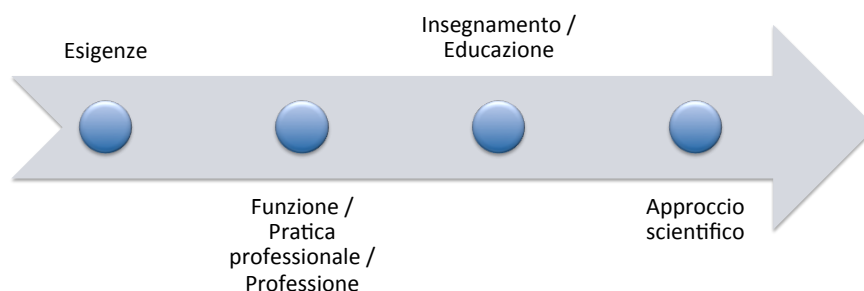
Fondamenti teorici del comportamento informativo (CI)

- Precedenti storici
- Linee generali dello stato dell'arte
- Information Search Process
C. C. Kuhlthau
- Modelli teorici
Tom D. Wilson
- Modelo para el diseño sistemas de recuperación de información
David Ellis



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

Fondamenti teorici del CI

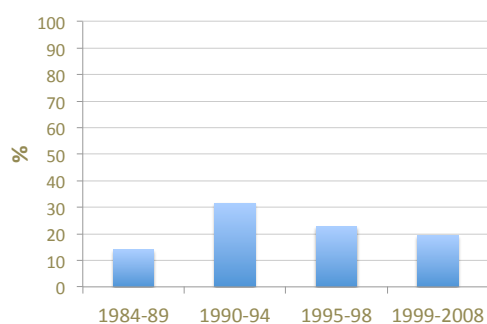


VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

(Delgado López-Cózar, 2002)



Fondamenti teorici del CI



Fuente: Julien y Duggan (2000); Julien, Pecoskie & Reed (2011)

"...in comparison with other LIS sub-fields our results indicate that HIB [Human Information Behavior] researchers are among the highest users of theory..." (McKechnie, Pettigrew y Joyce, 2001)

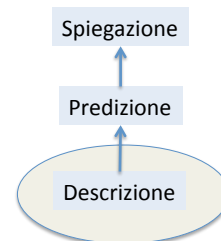
Fondamenti teorici del CI

- Maggiore rigore nella ricerca
- Risultati comparabili e progresso della disciplina
- Descrizione del processo di ricerca dell'informazione
- Previsione del comportamento informativo

Modelli teorici nel CI

- **DEFINIZIONE**

- Contesto
- Analisi di un problema
- Sintesi

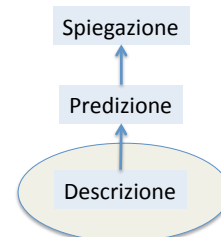


Nel CI

- Descrizione del processo di ricerca dell'informazione
 - **Astrazione**
 - **Terminologia e metodi da altre discipline**
 - **Linee di sviluppo**



Modelli teorici nel CI



Fisher, K.E., Erdelez, S. y Mckechnie, L.E.F. (Eds.) (2005). *Theories of information behavior*. Medford: Information Today.

- 75 teorie, modelli, ...
- •Origini, fondamenti, applicazioni,..



Modelli teorici nel CI

- Information Search Process
C. C. Kuhlthau
- Modelli teorici
Tom D. Wilson
- Modelo para el diseño sistemas de
recuperación de información
David Ellis



Information Search Process

C. C. Kuhlthau



Information Search Process Kuhlthau

PROCESSO DI RICERCA DELL'INFORMAZIONE (Kuhlthau, 1991)

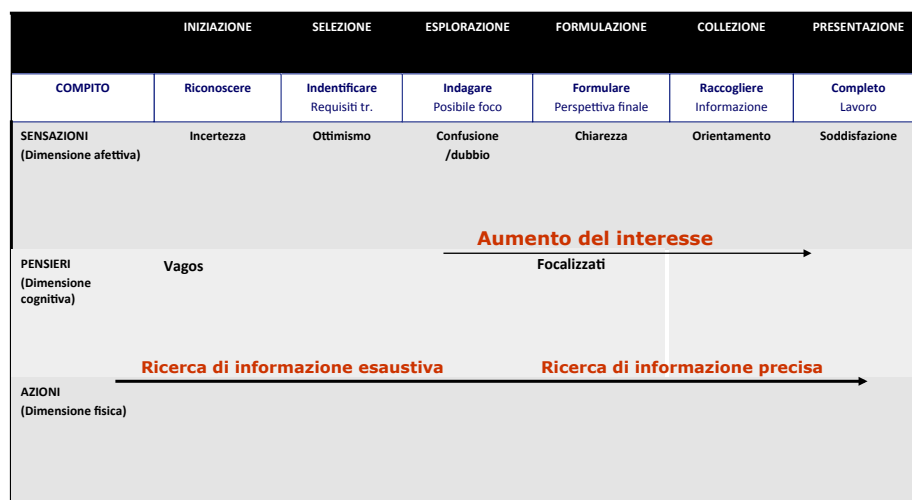
PRINCIPI DI BASE

- RICERCA DELL'INFORMAZIONE
**PROCESSO:
INCERTEZZA \diamond CONOSCENZA**
- DIMENSIONE COGNITIVA, AFFETTIVA E FISICA



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

Information Search Process Kuhlthau (1991)



Aurora González Teruel (agonzal@uv.es)

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación. Universitat de València

Information Search Process Kuhlthau

LIVELI DI MEDIAZIONI

ZONA DI INTERVENZIONE	SERVIZIO DE REFERENCE	FORMAZIONE DEGLI UTENTI
Z1	ORGANIZER (Organizzatore)	ORGANIZER
Z2	LOCATOR (Localizzatore)	
Z3	IDENTIFIER (Identificatore)	
Z4	ADVISOR (Assessore)	
Z5	COUNSELOR (Consegiere)	COUNSELOR



VNIVERSITAT
D VALÈNCIA

Comportamiento informacional

Modelos teóricos de TD Wilson



VNIVERSITAT
D VALÈNCIA



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Modelos teóricos de TD Wilson

- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
- Wilson, T. D., & Walsh, C. (1996). *Information behaviour: An interdisciplinary perspective*. (British Library Research and Innovation Report No. 10). Sheffield, UK: University of Sheffield, Department of Information Studies.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.



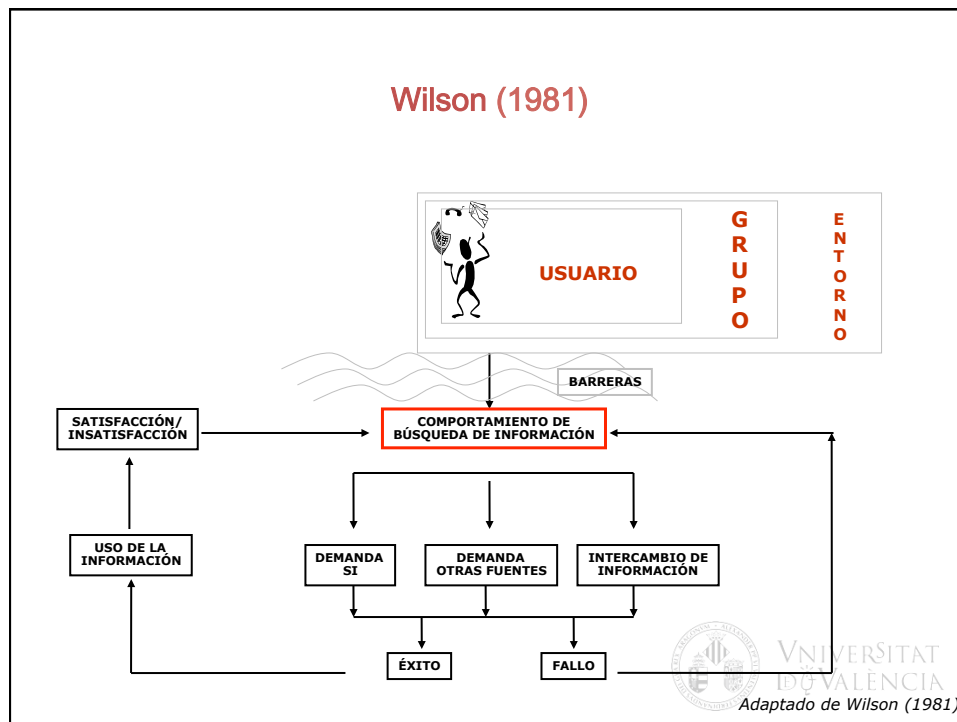
Modelos teóricos de TD Wilson

- Problemas terminológicos recurrentes pero sin resolver
- ~~Information needs~~ information seeking behaviour
- Análisis de las áreas tratadas en los estudios de usuarios y los conceptos implicados:
 - 1. NI no es una necesidad básica sino secundaria motivada por otras necesidades
 - 2 Búsqueda de información -> Barreras
 - 3 Contexto del usuario -> Motivación o inhibición



Aurora González Teruel (agonzal@uv.es)

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación. Universitat de València



Comportamiento informacional

Modelo para el diseño sistemas de recuperación de información de
David Ellis



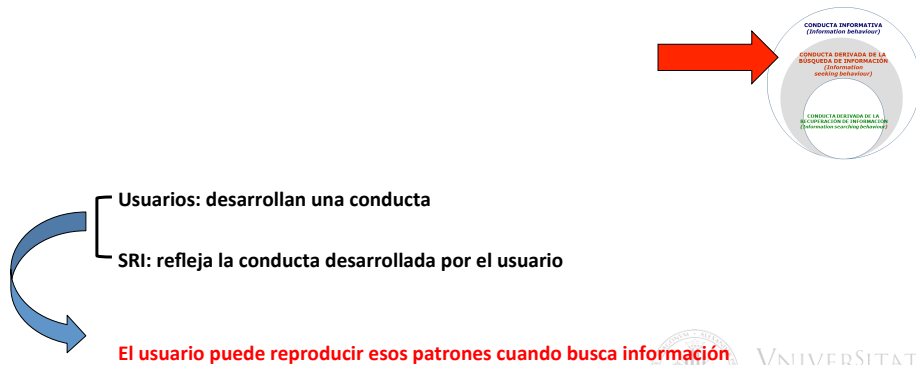
Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Modelo teórico de D. Ellis

MODELO CONDUCTUAL PARA LA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN (Ellis, 1989)

Aspectos conductuales en interacción con los SRI



27

MODELO CONDUCTUAL DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN SISTEMAS DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE DAVID ELLIS

Proceso inductivo

NARRACIÓN	CONCEPTO	CATEGORÍA
Hace tres años yo estaba trabajando en el área de análisis del discurso. Yo sabía que el área de análisis del discurso existía, pero yo no conocía a nadie que supiera mucho sobre eso en este país. Yo seguí la siguiente estrategia. Lo primero era que había un artículo bastante importante publicado en una revista de psicología clásica –una revista que representa la corriente principal y que presentaba una teoría de la coherencia textual escrita por un conocido psicólogo y lingüista. Yo traté de encontrar referencias a ese trabajo en los últimos números del Science Citation Index y el Social Science Citation Index . Yo también acudí a las revistas de la biblioteca de la universidad en busca de las que eran relevantes. Encontré una llamada Análisis del Discurso que inmediatamente cogí y leí todos los artículos. En la parte posterior de esta revista había publicidad de la editorial sobre libros relacionados - que también cogí y también me ayudó bastante. Uno de los libros era muy bueno, así que busqué en las revistas de resúmenes referencias a este autor, y en cada caso, al encontrar una nueva revista, revisé en busca de nuevas referencias relevantes .	Identificación de un artículo clave para comenzar la búsqueda Seguimiento de las referencias de este artículo y de libros anunciados por el editor de la revista Identificación de revistas relevantes (o fuentes relevantes) ojeando en la biblioteca Extracción de información relevante en fuentes especializadas	Starting Chaining Browsing Extracting

Proceso deductivo

Ellis, D. (1989). A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 45(3), pp.171-212.



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Modelo teórico de D. Ellis

- *Starting* (comienzo): patrones de búsqueda de información de los investigadores que comienzan su trabajo en una nueva área.
- *Chaining* (encadenamiento): seguimiento de las cadenas de citas u otras formas de conexiones referenciales entre materiales.
- *Browsing* (examen u ojeo): búsqueda semi-directa en áreas de potencial interés
- *Differentiating* (diferenciación): selección y filtro de la información obtenida a partir de fuentes conocidas.
- *Monitoring* (seguimiento o vigilancia): actividad de mantenerse actualizado de los progresos habidos en un área a través de fuentes particulares.
- *Extracting* (extracción): identificación selectiva del material relevante en una fuente de información



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

Information-Seeking Behavior of Social Scientists

- Meho, L. I., & Tibbo, H. R. (2003). Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited. *Journal of the American Society for Information Science*, 54(6), 570 -587.
- CI Científicos sociales dedicados al estudio de las naciones sin estado
- Comparación y contrastación con el modelo de Ellis
- Entrevistas
- Análisis de contenido – Categorías conductuales de Ellis



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Meho, L. I., & Tibbo, H. R. (2003)

4 nuevas categorías:

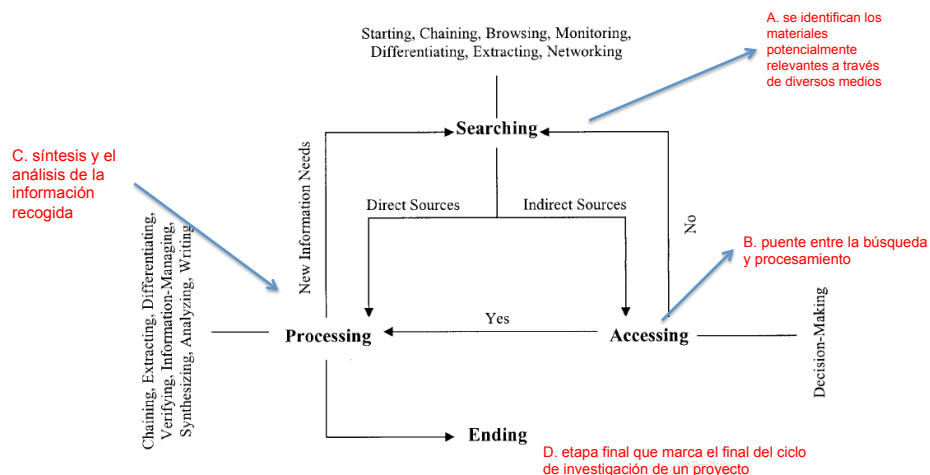
- *Accesing*: acceso a la información previamente localizada.
- *Verifying*: verificación de la exactitud de la información encontrada.
- *Networking*: estar en contacto con otras personas interesadas en el mismo tema con el fin de intercambiar información.
- *Information managing*: actividades relacionadas con registrar, archivar y organizar la información recopilada.

Todo ello agrupado en 4 etapas:



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited



Meho, L. I., & Tibbo, H. R. (2003). Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited. *Journal of the American Society for Information Science*, 54(6), 570-587.



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

3. Fondamenti metodologici

- Tecnica dell'incidente critico
- Osservazione
- Analisi delle reti sociali
- Metodo Delphi
- Focus Group



MODELLI TEORICI

Quali tipi di principi, strumenti logici ed evidenze empiriche ci consentono di migliorare la nostra conoscenza relativa ad una determinata questione?



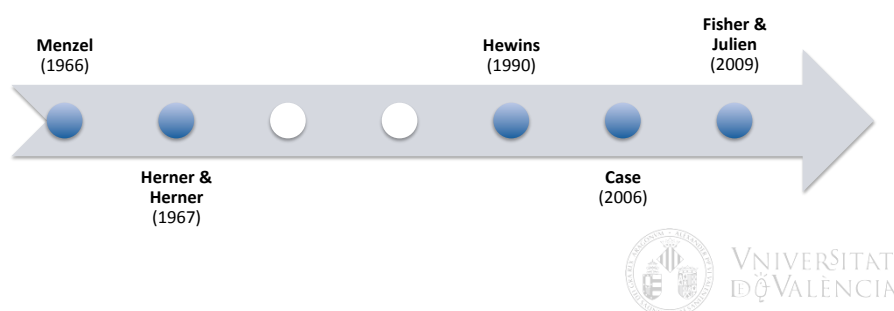
METODI DI ACQUISIZIONE DI INFORMAZIONE

Come osserviamo la realtà in maniera sistematica e rigorosa?

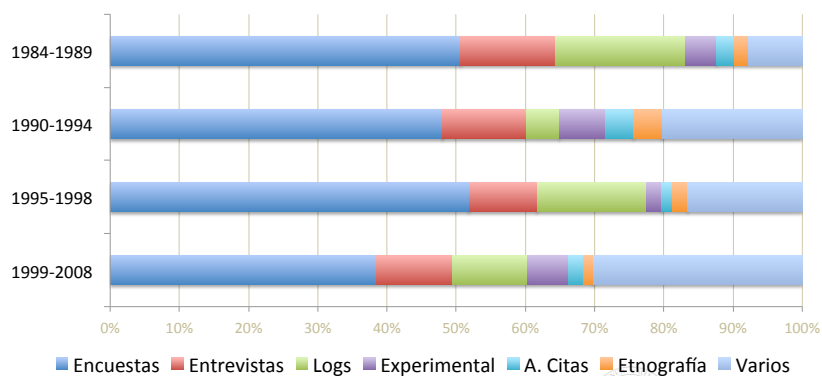


3. Fondamenti metodologici

Annual Review of Information Science and Technology (1966-2009)



3. Fondamenti metodologici



Julien y Duggan (2000) y Julien, Pecoskie y Red (2011)



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Aurora González Teruel (agonzal@uv.es)

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación. Universitat de València

McKechnie, L. E. F., Baker, L. M., Greenwood, M., & Julien, H.
(2002). Research method trends in human information literature.
New Review of Information Behaviour Research, 3, 113–125.

Method	Number of times used(%)
Interviews	123 (34.8%)
Surveys and questionnaires	72 (20.3)
Observation	49 (13.9)
Content and document analysis	41 (11.6)
Diaries and personal journals	16 (4.5)
Transaction log analysis	12 (3.4)
Focus group interviews	9 (2.5)
Think-aloud protocols	8 (2.3)
Secondary data analysis	5 (1.4)
Experiments	4 (1.1)
Standard tests	4 (1.1)
Bibliometrics and citation analysis	3 (0.8)
Continued	
Method	Number of times used(%)
Discourse analysis	2 (0.6%)
Social network analysis	1 (0.3%)
Other	5 (1.4)
Total	354 (100.0%)

Table 2: Frequency of the use of specific methods

Come pianificare una ricerca centrata sull'utente?

1. Formulare gli obiettivi della ricerca
2. Definire la strategia della ricerca
3. Pianificare l'analisi
4. Valutare i costi
5. Ottenere le autorizzazioni e le collaborazioni



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Obiettivo della ricerca?

Comprendere? Descrivere?

Pianificare? Valutare?

Esplorare?

Ma qual è l'obiettivo?



DECISIONI GESTIONE	OGGETTO DELLO STUDIO	UTENTE	METODO
PIANIFICAZIONE	NECESSITA' DI INFORMAZIONE	POTENZIALE	Tecnica dell' incidente critico Osservazione Analisi delle reti sociali
ATTUAZIONE Formazione	NECESSITA' DI FORMAZIONE	POTENZIALE	Metodo Delphi
VALUTAZIONE	SODDISFAZIONE	REALE	Focus Group



Tecnica dell'incidente critico

- 1954 - Flanagan
- **Informazione ricca di dettagli**

– INCIDENTE

– CRITICO



Tecnica dell'incidente critico

- Procedure:
 - (1) Determinare gli obiettivi generali della ricerca
 - (2) Piani attuativi e specifiche procedurali
 - (3) Raccolta dei dati
 - (4) Analisi dei dati
 - (5) Interpretazione dei dati e comunicazione dei risultati

Flanagan (1954)



Tecnica dell'incidente critico

(3) Raccolta dei dati

- Questionari, interviste individuali, di gruppo, osservazioni...

DESCRIVA, il più dettagliatamente possibile, L'OCCASIONE PIU' RECENTE E SIGNIFICATIVA, nella quale per prendere una decisione o per risolvere un problema durante la sua attività lavorativa ha avuto bisogno di informazione aggiuntiva, in modo indipendente sia dal fatto che abbia ottenuto o meno questa informazione sia dal risultato o dagli errori della ricerca

- Studio delle necessità orientate alla soluzione dei problemi

PROBLEMA



TOMA DE DECISIONES



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

)

ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS MÉDICOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALENCIA (HCUV)

- Provare l'utilità della Teoria dell'incidente critico (TIC)
- Di quali informazioni hanno bisogno i medici dell'Ospedale di Valencia per elaborare decisioni?



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

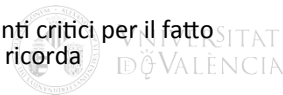
Tecnica dell'incidente critico

VANTAGGI

- Flessibilità
- Orientamento esplorativo della ricerca, in un dato contesto e con riferimento ad un problema
- Consente maggiore immediatezza ed autenticità, il soggetto intervistato sceglie

LIMITI

- Mancanza di una solida base teorica
- Analisi complessa
- Critica per:
 - Possibilità limitata di generalizzare i risultati,
 - Soggettività dell'analisi
 - Selettività o mancanza di esattezza degli incidenti critici per il fatto che ci si basa su ciò che il soggetto intervistato ricorda



L'osservazione



L'osservazione

- Consiste nel conoscere di prima mano e nel registrare in maniera sistematica distinti fenomeni osservabili
 - Situazioni specifiche significative per un utente o per un gruppo di utenti durante il processo di ricerca dell'informazione
 - Uso dello spazio della biblioteca
- Contesto naturale
- Al di là della volontà di organizzare dati
- Al di là della percezione dell'utente



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

Tipi di osservazione

Conoscenza da parte del soggetto osservato (o in base al modo di entrare in campo):

Aperta
Nascosta

In base al ruolo dell'osservatore

Partecipante
Non partecipante

In base **a el grado de estructuración de las observaciones**

Osservazioni non strutturata o asistematica
Osservazioni strutturata o sistematica

Altri criteri

In base al controllo di ciò che si situa nell'ambiente: Lavoro sul campo / Laboratorio
In base al numero degli osservatori: individuale / di gruppo
In base a ciò che si osserva: gli altri / auto-osservazione



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

ENTRATA IN CAMPO OSSERVAZIONE APERTA O NASCOSTA

L'osservazione aperta è quella che i (es aquella en la que los sujetos bajo investigación conocen que están siendo observados)

Osservazione nascosta, l'esistenza dell'osservatore non è conosciuta dal gruppo osservato

- Qualità della ricerca: effetto dell'osservatore sulla realtà osservata – REATTIVITA
- La naturalezza e la spontaneità dei comportamenti dei soggetti osservati è modificata quando i soggetti sono consapevoli di essere osservati
- Nella osservazione nascosta non esiste la REATTIVITA'.
- Inoltre facilita l'accesso a fenomeni non facilmente rilevabili.



ENTRATA IN CAMPO OSSERVAZIONE APERTA O NASCOSTA

- observación encubierta comporta problemas éticos por la violación de la intimidad de los sujetos observados

Excepcion:

- Bryant, Matthews y Walton (2009)
 - Usos sociales del espacio de la biblioteca universitaria, anuncio en medio de comunicación



ENTRATA IN CAMPO OSSERVAZIONE APERTA O NASCOSTA

- cliente oculto o *mystery shopping*
- un investigador se hace pasar por el cliente de un servicio para probar cómo son tratados en general los clientes de ese servicio
- Ejemplos:
 - Curry (2005): modo en que los referencistas de una biblioteca pública atiende las peticiones de información de un supuesto joven homosexual.
 - Riaza Chaparro (2007): nivel de calidad de los servicios



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

REGISTRO DELLE OSSERVAZIONI

Osservazione strutturata

L'enfasi è riferita alla misurazione esatta e obiettiva del comportamento umano osservabile, alla definizione preliminare e precisa dei concetti, alla produzione di dati quantitativi, all'esame delle relazioni tra variabili attraverso tecniche sperimentali e statistiche per la validazione delle ipotesi di ricerca

Osservazione non strutturata

per comprendere il comportamento umano è necessario conoscere il contesto sociale e culturale di colui che è osservato, senza idee preconcepite attraverso il registro delle informazioni di chi effettua la ricerca, nella forma di note sul campo

METODO QUANTITATIVO/QUALITATIVO
FASI DEL PROCESSO DI RICERCA



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

REGISTRO DELLE OSSERVAZIONI

• Osservazione strutturata

PERFIL
Varón
Mujer
Edad
POSESIONES
Libros, material de
lectura/escritura
Maletín, carpeta
Macuto, bolsa de mano
Ordenador portátil
Comida, bebida
Otras posesiones (usar el reverso)
ACTIVIDADES
Leyendo
Escribiendo
Buscando/recuperando físicamente
Usando portátil
Usando ordenador de la biblioteca
Usando otros equipos de la
biblioteca (fotocopiadora, etc.)
Usando el teléfono
Hablando
Escuchando (walkman, cintas)
Interactuando con el personal
Otras (usar el reverso)

Uso da parte degli utenti dello spazio della biblioteca

Osservazione degli utenti della biblioteca e dei loro comportamenti a partire da una serie di categorie predefinite

- Definizione delle categoria
- Formazione degli osservatori
- Concordanza tra osservatori e intra-osservatori

Given, L. M., & Leckie, G. J. (2003). "Sweeping" the library: Mapping the social activity space of the public library. *Library & Information Science Research*, 25(4), 365-385.
[http://doi.org/10.1016/S0740-8188\(03\)00049-5](http://doi.org/10.1016/S0740-8188(03)00049-5)

REGISTRO DELLE OSSERVAZIONI

Osservazione non strutturata

- Descrizione del contesto fisico
- L'ambiente umano e sociale
- Attività e comportamenti (formali e informali)
- Linguaggio
- Comunicazione non verbale
- Documenti che circolano tra i soggetti
- Ciò che occorre
- Note relative alle osservazioni, teoriche e metodologiche

(Patton, 2002)



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Osservazione

Descrizione dell'ambiente

INISS (Informations Needs in local Authority social Services Departments) -> **Comprendere il contesto**

Lunedì mattina

Ordinare la posta (direttore del settore)

8.30

Charles King, il direttore, è seduto ad una scrivania in un grande ufficio che contiene un tavolo per incontri, libri ed un grande tappeto. Il sole splende attraverso la fila di finestre lungo una parete e il soggetto e l'osservatore sono in maniche di camicia. L'accesso normale a questo ufficio si effettua attraverso la segreteria e la porta centrale è aperta (e rimane aperta, tranne durante le riunioni o durante le discussioni riservate).

Wilson, T.D. and Streatfield, D.R. (1980). "You can observe a lot..." A study of information use in local authority social services departments. Conducted by Project INISS. Sheffield: University of Sheffield, Postgraduate School of Librarianship and Information Science. (Occasional Publication No. 12). Retrieved 21 March, 2004 from <http://informationr.net/tdw/publ/INISS/>



Informations Needs in local Authority social Services Departments INISS

Informations Needs in local Authority social Services Departments INISS

<http://informationr.net/tdw/publ/INISS/index.html>

OBIETTIVI

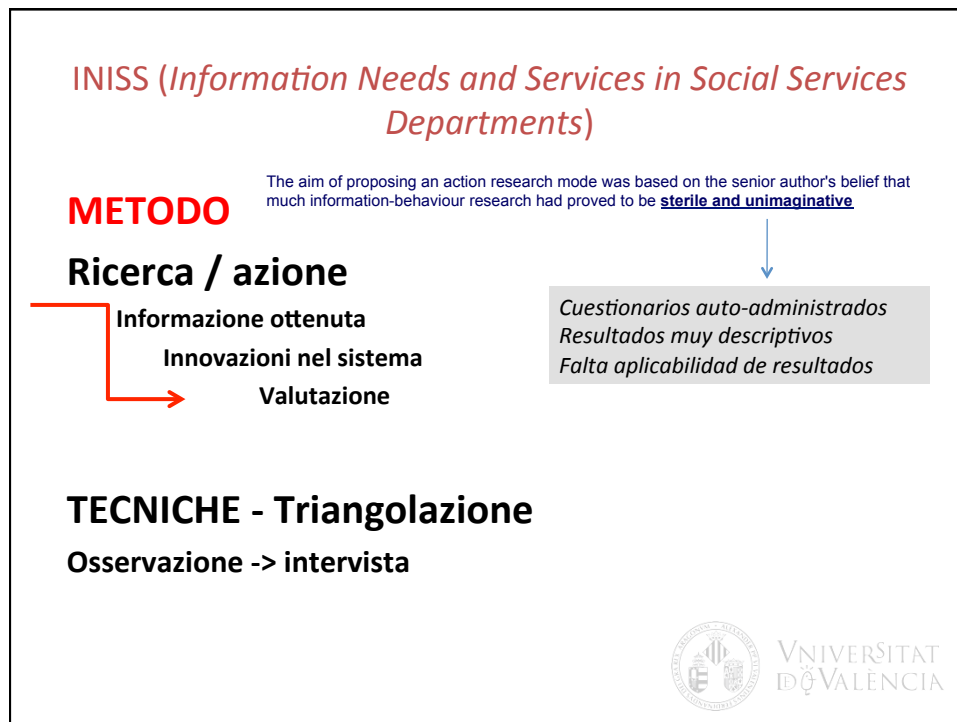
- **Necessità di informazioni, comportamento di ricerca ed uso dell'informazione**
 - Servizi informativi**
- **Quale informazione si ricerca e si dissemina**
- **Chi organizza l'informazione**

Our assumption is that information needs are created as the result of an individual's performance of a social role



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

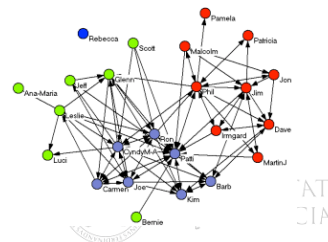


Analisi di reti sociali



Analisi di reti sociali

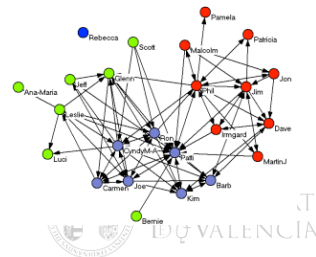
- *Una rete sociale è una struttura composta da nodi o attori, alcuni dei quali sono collegati da legami o rapporti (Knoke y Yang, 2008)*
- Dal punto di vista dello studio del comportamento informativo, i nodi sono gli utenti e i vincoli le relazioni tra gli utenti
- Contenuto relazionale: informazione



Intervista – Analisi di reti sociali

González-Teruel, A., & Andreu-Ramos, C. (2013). Investigación del comportamiento Informacional a través del análisis de redes sociales. *El profesional de la información*, 22(6), 522–528.

- Come affrontare lo studio del CI da un punto di vista sociale?
- Qual è l'utilità dell'analisi di rete sociale per studiare il CI?



Intervista

Donne pensionate vedove – campionamento teorico

8 donne, 75-85 anni di età, che vivono da sole, senza studi o istruzione primaria, lavoratrici

Intervista

Problemi di informazione



Analisi del contenuto

Questionario

A chi si rivolgerebbe in situazioni quotidiane?



Generatore di nomi

Analisi di reti sociali (ego)



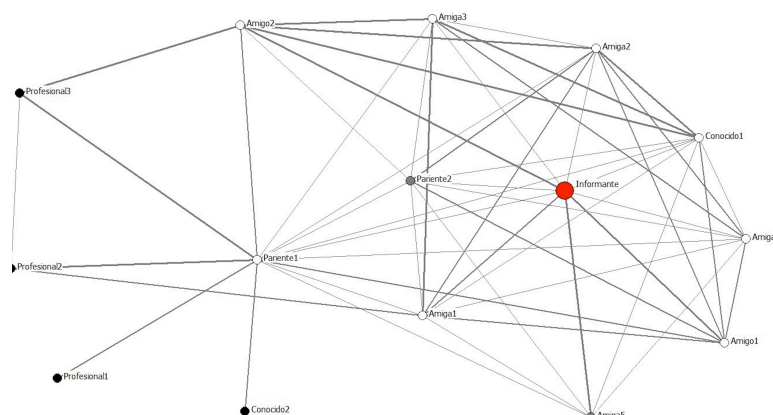
Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

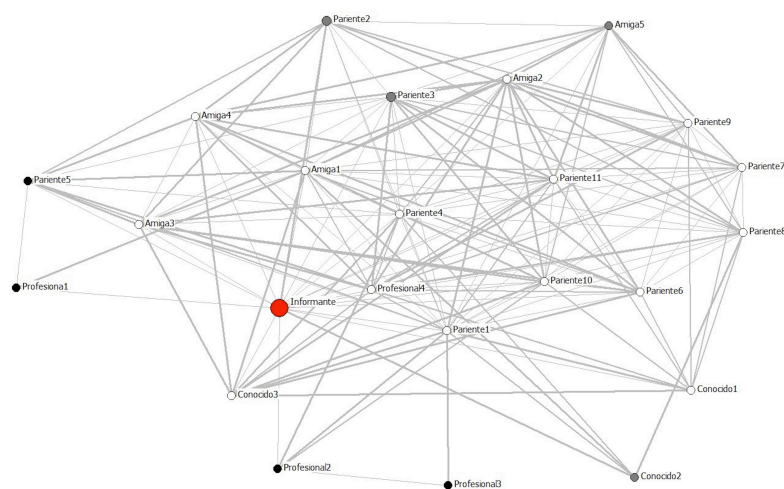
Aurora González Teruel (agonzal@uv.es)

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación. Universitat de València

González-Teruel, A., & Andreu-Ramos, C. (2013). Investigación del comportamiento Informacional a través del análisis de redes sociales. *El Profesional De La Información*, 22(6), 522–528.



González-Teruel, A., & Andreu-Ramos, C. (2013). Investigación del comportamiento Informacional a través del análisis de redes sociales. *El Profesional De La Información*, 22(6), 522–528.



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Estudio Delphi



Delphi

Metodo di strutturazione di un processo di comunicazione di gruppo, finalizzato a precisare come un gruppo di individui, nel loro insieme, trattano un problema complesso

Linstone y Turoff (1975)

- Conferisce struttura ad un processo di comunicazione
- Gruppo di esperti
- Si realizza in forma sistematica, individuale ed anonima
- Generalmente si utilizzano questionari
- Obiettivo: conseguire una opinione unitaria
- Consenso

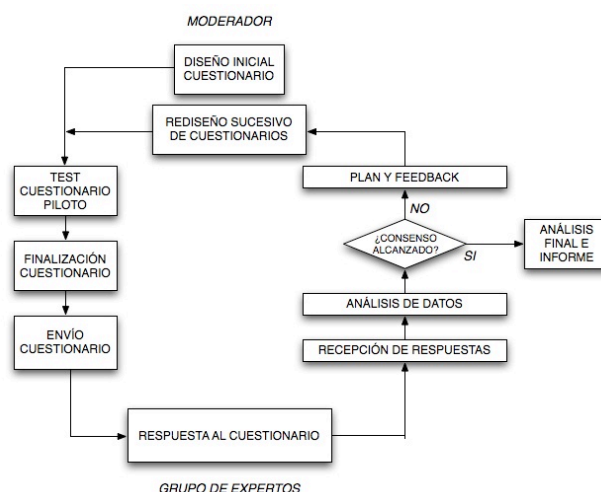


DELPHI

- **QUAL E' L'OPINIONE DI GRUPPO DI ESPERTI SOPRA UNA DETERMINATA QUESTIONE?**
 - **OPINIONE AFFIDABILE**
- **QUALE SARA' IL COMPORTAMENTO IN UNA SITUAZIONE FUTURA?**
 - **CARATTERE PROSPETTICO**
 - Ej. Necesità di ricerca in ByD (Biblioteconomia e Documentazione)



Estudio Delphi



UNIVERSITAT
DE VALÈNCIA
(González Teruel y Barrios Cerrejón, 2012)



Come formiamo gli utenti di una nuova risorsa informativa?

- Studenti (High School)
- Chi sono stati gli informatori
- Round
- Delphi

Neuman, D. (1995). High School Students' Use of Databases: Results of a National Delphi Study. *Journal of the American Society for Information Science*, 46(4).



Neuman, D. (1995). High School Students' Use of Databases: Results of a National Delphi Study. *Journal of the American Society for Information Science*, 46(4)

- Problemi relativi alla definizione dello schema
- Problemi relativi all'informazione organizzata
- Problemi riguardanti le relazioni tra segmenti di informazioni
- Problemi relativi alle risposte richieste agli studenti
- Caratteristiche degli studenti
- Soluzioni possibili – Definizione della base di dati
 - Definizione della struttura
 - Organizzazione dell'informazione
 - Relazioni tra frammenti di informazioni
 - Risposte richieste agli studenti
- Soluzioni possibili – Curriculum
 - Concetti
 - Strategie
 - Navigazione
- Soluzioni possibili – Formazione
 - Strategie
 - Personale docente
- Politiche
 - Obiettivi e contenuti
 - Studenti
 - Disposizioni amministrative
 - Risorse umane, fisiche ed economiche



Focus group



Focus group

- Intervista qualitativa in profondità realizzata con un piccolo numero di individui accuratamente selezionati su temi di interesse per l'indagine (*American Sociological Association, 1997*)
- Non è una discussione
- Non serve per la soluzione dei problemi
- Non serve per assumere decisioni
- Non ottiene il consenso



Focus group

PARTECIPANTI 4-12

Dalla loro selezioni (opinioni e motivazioni) dipende il risultato

- Quelli in grado di fornire informazioni utili
- Informazioni chiave
- Campione intenzionale – Campione omogeneo, caratteristiche simili
- L'omogeneità facilita l'interazione
 - condizione socio-economica
 - esperienza rispetto al tema affrontato
 - differenze culturali
 - qualità dei partecipanti (per esempio utenti versus non utenti)

(omogeneità nelle sue caratteristiche e non nelle opinioni)



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

Focus group – analisi del contenuto

Ho, J., & Crowley, G. H. (2003). User Perceptions of the "Reliability" of Library Services at Texas A&M University: A Focus Group Study. *The Journal of Academic Librarianship*, 29(2), 82–87.

SERVQUAL
1994-1997-1999

Affidabilità (*Reliability*) ----- aspettative degli utenti ≠ qualità del servizio

Perché?

FOCUS GROUP



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Focus group

Partecipanti

Campionamento intenzionale omogeneo

Moderatore

Dinamica di gruppo

Domande aperte

Pensi all'ultima volta in cui non è riuscito ad individuare il materiale che stava cercando. Quali pensa che siano stati i motivi?

Cosa le piace o non le piace della collocazione attuale dei materiali della biblioteca?



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

Analisi del contenuto

Registrazioni – note dei ricerca



Trascrizione



Analisi del contenuto

Procedure interpretative di testi registrati, che, sulla base di tecniche di misurazione quantitativa (statistiche basate sul conteggio delle unità) o qualitativa (logiche basate sulla combinazione di categorie) hanno l'obiettivo di elaborare dati rilevanti sulle condizioni in cui questi testi sono stati prodotti.



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Analisi del contenuto

- Acquisizione / selezione dei dati
- Unità di registrazione e contesto
 - Induzione
 - Codifica aperta
 - Categorizzazione
 - Deduzione
 - Schema di codifica
 - Assegnazione di codici e categorie
- Valutazione del processo e dei risultati
- Interpretazione dei risultati

Quali percezioni hanno gli utenti della biblioteca rispetto all'affidabilità dei servizi?

- Focus group – Trascrizione
- Analisi qualitativa
 - Parole e frasi
- Risultati e interpretazione
 - Categorie di analisi
- Trasferibilità



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

INDUZIONE

TRASCRIPTIONI

[Sono arrivato a] capire che [LibCat] ha più libri di quanti sono effettivamente disponibile [sugli scaffali]. Così, quando effettuo la ricerca, automaticamente penso a questo e cerco una quantità maggiore di libri.

Ci sono quattro giornali principali sui primati e due di loro [si trovano in un'altra biblioteca del campus] e per questo, ho deciso di non utilizzarli, perché devo andare lì. Questo è un problema

Ho ordinato i libri del prestito interbibliotecario, sono venuti e nessuno me lo ha comunicato. Così sono andato a chiedere e li ho trovati. Un paio di giorni dopo mi è stato comunicato via e-mail che potevo andare a prenderli

Vorrei che fosse facile e non richiedesse troppo tempo ... il mio tempo è molto limitato e devo utilizzare scale e ascensori solo per scoprire quali libri sono disponibili in ogni piano

Ho fatto una ricerca per il cognome di un autore, e ho ottenuto molti nomi, ma non quello che volevo. Poi ho fatto una ricerca per il titolo del libro ed è apparso il suo nome

CATEGORIE DI ANALISI

RICERCA LIBRI SUGLI SCAFFALI

LAYOUT / DISPOSIZIONE DEI MATERIALI

**PROCEDURE PRESTITO
INTERBIBLIOTECARIO / CIRCOLAZIONE**

SEGNALETICA

**ESPERIENZA CON LA RICERCA NEL
CATALOGO**

Ho, J., & Crowley, G. H. (2003). User Perceptions of the "Reliability" of Library Services at Texas A&M University: A Focus Group Study. *The Journal of Academic Librarianship*, 29(2), 82-87.



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>

Focus group

VANTAGGI

- Espressione di opinioni liberi (rispetto ad un sondaggio)
- Interazione con altri partecipanti – Nuove idee
- Flessibilità (copione rispetto a nuove idee)
- Nuove idee in una fase esplorativa
- Molta informazione in poco tempo dai vari informatori
- Filtro di qualità



Focus group

SVANTAGGI


- Organizzare il FG è più complicato di una intervista individuale
- Richiede competenze specifiche per il ruolo del moderatore
- Disponibilità limitata dei partecipanti potenziali
- L'assenza di anonimato può inibire l'espressione di opinioni
- La discussione facilmente si polarizza
- Possono sorgere conflitti
- Quando ci sono molte persone è necessario proporre poche domande




Aurora González Teruel (agonzal@uv.es)

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación. Universitat de València

DECISIONI GESTIONE	OGGETTO DELLO STUDIO	UTENTE	METODO
PIANIFICAZIONE	NECESSITA' DI INFORMAZIONE	POTENZIALE	Tecnica dell' incidente critico Osservazione Analisi delle reti sociali
ATTUAZIONE Formazione	NECESSITA' DI FORMAZIONE	POTENZIALE	Metodo Delphi
VALUTAZIONE	SODDISFAZIONE	REALE	Focus Group



BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Case, D. O. (2012). *Looking for information. A survey of research on information seeking, needs, and behavior* (3rd ed.). Bingley: Emerald.
 - Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. E. (2005). *Theories of information behavior*. Medford: Information Today.
 - González-Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones Trea.
 - González-Teruel, A., & Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Ediciones Trea.
- 



Attribution- NonCommercial-ShareAlike

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.en>